

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ

«Он Клиник Арбат»

121 069, г. Москва, ул. Большая Молчановка, дом 32, стр.1 ИНН 7704816454 КПП 770401001

тел. +7(495) 223-22-22 ОГРН 1127746744080

Приложение
к приказу Генерального директора ООО «Он Клиник Арбат»
Искрасовой И.Е.
01.10.2023 г.



ПРАВИЛА поведения пациентов в ООО «Он Клиник Арбат» (правила внутреннего распорядка для пациентов)

I. Общие положения

1. **Правила** поведения пациентов в ООО «Он Клиник Арбат» (правила внутреннего распорядка для пациентов) (далее - **Правила**) являются организационно-правовым документом, регламентирующим поведение пациента во время нахождения в медицинском учреждении – ООО «Он Клиник Арбат» (далее в целом - «Клиника»), а также иные вопросы, возникающие между участниками правоотношений - пациентом (его законным представителем) и Клиникой.

2. Настоящие **Правила** разработаны в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 29 ноября 2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 1 сентября 2023 года № 736 и иными нормативно-правовыми актами в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

Правила для пациентов включают:

- порядок оказания медицинской помощи;
- права и обязанности пациента;

- порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- порядок предоставления листа нетрудоспособности, выписок
- график работы Клиники и ее должностных лиц;
- ответственность за нарушение настоящих **Правил**.

4. Настоящие **Правила** доступны для пациентов и персонала Клиники на информационном стенде на первом этаже Клиники и опубликованы на официальном сайте информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» www.onclinic.ru.

5. Соблюдение настоящих **Правил** является обязательным для всех пациентов, которым оказывается медицинская помощь в Клинике или которые обратились за оказанием медицинской помощи независимо от наличия у них заболевания и от их состояния, а также для сопровождающих их лиц и иных посетителей и персонала Клиники. Факт ознакомления с **Правилами** для пациентов подтверждается путем проставления подписи в договоре о предоставлении платных услуг в медицинской карте.

Порядок оказания медицинской помощи в клинике

ООО «Он Клиник Арбат» является медицинским учреждением, оказывающим:

- первичная доврачебную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях,
- сестринское дело в косметологии;
- первичная специализированную медико-санитарную помощь в амбулаторных условиях по косметологии.

Медицинские услуги в Клинике предоставляются пациентам, заключившим договор напрямую с Клиникой или через страховую компанию на медицинское обслуживание или заключившим договор на оказание разовых платных медицинских услуг.

Медицинские услуги оказываются в соответствии с режимом Клиники: ежедневно с **9.00 до 21.00**;

Прием в Клинике проводится по предварительной записи с установлением даты и времени приема врача.

Запись на прием осуществляется по телефону **(495)223-22-22**

Предварительная запись на прием к врачу осуществляется также через сайт Клиники www.onclinic.ru или на сторонних платформах.

Пациенты, не воспользовавшиеся услугой предварительной записи на прием, принимаются при наличии у врача свободного времени после приема предварительно записавшихся пациентов.

При опоздании на плановый прием на **15 мин** и более пациент может быть принят врачом при наличии у специалиста свободного времени и после приема предварительно записавшихся пациентов, либо прием может быть перенесен на другое время.

При первичном обращении в Клинику на каждого пациента оформляется документ формы №025/у «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях», который является юридическим медицинским документом Клиники, заполняется Анкету пациента по косметологии.

Оказание медицинских услуг строго ограничивается сроками договора.

После окончания действия договора «Медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» хранится в архиве Клиники в течение **25 лет**.

По письменному заявлению пациента выписка из «Медицинской карты пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях» предоставляется бесплатно в течение 30 рабочих дней. Не разрешается самовольный вынос медицинской карты.

Клиника предоставляет информационные услуги по организации медицинской помощи через колл-центр и на сайте **www.onclinic.ru**

Телефон:(495)223-22-22.

График работы колл-центра: ежедневно с 8.00.-24.00.

II. Права и обязанности пациента.

6. При обращении за медицинской помощью и ее получении в Клинике пациент имеет право на:

а) уважительное и гуманное отношение со стороны медицинских работников и иных работников Клиники;

б) получение информации о фамилии, имени, отчестве, должности и квалификации его лечащего врача и других лиц, участвующих в оказании ему медицинской помощи;

в) выбор врача (при согласии врача) и выбор медицинской организации в соответствии с

Федеральным законом от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

г) профилактику, диагностику, лечение, медицинскую реабилитацию в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям;

д) получение консультаций врачей-специалистов;

е) облегчение боли, связанной с заболеванием и (или) медицинским вмешательством, доступными методами и лекарственными препаратами;

ж) получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;

з) выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья;

и) защиту сведений, составляющих врачебную тайну;

к) отказ от медицинского вмешательства, а также на отказ от выполнения медицинских назначений специалистов (врачей) Клиники, если обнаружит,

что эти назначения ухудшают или могут ухудшить его здоровье; в этом случае пациент сообщает специалистам Клиники о своем отказе и его причинах, о чем вносится соответствующая запись в медицинскую документацию пациента, с оформлением добровольного отказа.

л) возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи;

м) непосредственное ознакомление со своей медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, и получение на основании такой документации консультаций у других специалистов;

н) получение, на основании письменного заявления, отражающих состояние его здоровья медицинских документов, их копий и выписок из них в установленные сроки;

о) назначение поверенного или законного представителя для представления своих интересов, предоставив для этого в Клинику надлежащим образом оформленную доверенность.

Пациент обязан:

а) принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;

б) своевременно обращаться за медицинской помощью;

в) уважительно относиться к медицинскому и обслуживающему персоналу, проявлять доброжелательное и вежливое отношение к другим пациентам;

г) представлять лицу, оказывающему медицинскую помощь, известную ему достоверную информацию о состоянии своего здоровья, в том числе о противопоказаниях к применению лекарственных средств, наличии аллергических реакций, ранее перенесенных, хронических и наследственных заболеваниях;

д) выполнять требования и предписания лечащего врача;

е) соблюдать режим лечения, в том числе определенный на период временной нетрудоспособности, и рекомендуемую врачом диету, своевременно сообщать врачу о невыполнении сделанных им назначений и причинах этого, о прекращении назначенного лечения, об обращении к другим врачам по поводу возникших новых проблем; в случае окончательного отказа от медицинских услуг (части услуг) Клиники уведомить последнего об этом в письменной форме и оформить соответствующий добровольный отказ;

ж) сотрудничать с лечащим врачом на всех этапах оказания медицинской помощи;

з) своевременно (до начала получения медицинской помощи) оформлять в установленном порядке информированное добровольное согласие и при оформлении информированного добровольного согласия (п.8 настоящих Правил) информировать медицинский персонал в случае непонимания или неполного понимания предстоящего вида медицинского вмешательства;

- и) своевременно оформлять в установленном порядке свой отказ от получения информации против своей воли о состоянии здоровья, о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, в том числе в случаях неблагоприятного прогноза развития заболевания, а также отказ от медицинского вмешательства или его прекращение;
- к) приходить на прием к врачу и на процедуры в назначенное время, а в случае невозможности явки на прием или опоздания заблаговременно ставить об этом в известность врача или средний медицинский персонал Клиники;
- л) соблюдать настоящие Правила, внутренний распорядок работы Клиники, тишину, чистоту и порядок;
- м) исполнять требования пожарной безопасности; при обнаружении источников пожара, иных источников, угрожающих общественной безопасности, пациент должен немедленно сообщить об этом дежурному персоналу;
- н) бережно относиться к имуществу Клиники, его персонала и других пациентов.
- о) соблюдать санитарно-гигиенические нормы: надевать бахилы при входе в Клинику, оставлять верхнюю одежду в гардеробе.

7. Пациентам и иным посетителям, в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарноэпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности персонала, пациентов, сопровождающих их лиц и иных посетителей, в зданиях, служебных помещениях и на территории Клиники запрещается:

- а) проносить огнестрельное, газовое и холодное оружие, ядовитые, радиоактивные, химические и взрывчатые вещества, спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие или применение (использование) которых может представлять угрозу для безопасности окружающих;
- б) иметь при себе крупногабаритные предметы (в т.ч. хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- в) находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения;
- г) потреблять пищу в коридорах, на лестничных маршах и других помещениях;
- д) играть в азартные игры в помещениях и на территории Клиники;
- е) находиться (в сезонное время) в верхней одежде, без сменной обуви или бахил;
- ж) курить в зданиях, помещениях и на территории Клиники;
- з) распивать спиртные напитки, употреблять наркотические средства, психотропные и иные токсические вещества, а также совершать другие действия, направленные на ухудшение состояния своего здоровья;
- и) появляться в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, за исключением необходимости в экстренной и неотложной медицинской помощи;

- к) пользоваться служебными телефонами Клиники, а также мобильной связью при нахождении на приеме у врача, во время выполнения процедур, манипуляций, обследований;
- л) проводить аудио- и видеозапись, а также кино- и фотосъемку в помещениях и на территории Клиники (в том числе в целях антитеррористической защищенности);
- м) шуметь, хлопать дверями, кричать и громко разговаривать, в том числе по телефону); нецензурно выражаться;
- о) выбрасывать мусор и плевать в непредназначенных для этого местах;
- п) выступать в роли торгового представителя или торговать чем-либо;
- р) оставлять малолетних детей без присмотра;
- с) выносить из Клиники документы, полученные для ознакомления, включая медицинские карты, являющиеся собственностью Клиники;
- т) изымать какие-либо документы из медицинских карт, со стендов и из папок информационных стендов;
- у) размещать в помещениях и на территории Клиники объявления без разрешения администрации Клиники.

8. В соответствии с необходимым предварительным условием медицинского вмешательства, установленным ст. 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Кликой оформляется информированное добровольное согласие гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским работником в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства и его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.

9. В порядке, установленном законодательством Российской Федерации, застрахованным пациентам на случай временной нетрудоспособности выдается электронный листок нетрудоспособности.

За нарушение режима и настоящих Правил пациент может быть досрочно выписан с соответствующей отметкой в электронном листке временной нетрудоспособности.

Нарушением считается:

- а) грубое или неуважительное отношение к персоналу;
- б) неявка или несвоевременная явка на прием к врачу или на процедуру без уважительных причин;
- в) несоблюдение требований и рекомендаций лечащего врача;
- г) прием лекарственных препаратов по собственному усмотрению.

III. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

10. В случае возникновения конфликтных ситуаций, жалоб пациент имеет право непосредственно обратиться к главному врачу Клиники или заместителю в часы работы в будние дни с 9.00 до 18.00.

11. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом.

12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

13. Пациент в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- наименование учреждения (в которое направляется письменное обращение),
- фамилию, имя, отчество,
- должность соответствующего должностного лица,
- свою фамилию, имя, отчество,
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ,
- суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

14. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов пациент прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

15. Письменное обращение, поступившее в администрацию клиники, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в порядке, установленном Федеральным законом.

16. Ответ на письменное обращение, поступившее в администрацию поликлиники, направляется по почтовому или электронному адресу, указанному в обращении.

17. Пациент имеет право изложить претензию в книге жалоб, которая находится на стенде Информация, или оставить письменное обращение на сайте Клиники. В жалобе обязательно указывается контактный телефон. В

течение 3 рабочих дней главный врач или его заместитель сообщает о результате проведенной служебной проверки.

IV. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ О СОСТОЯНИИ ЗДОРОВЬЯ ПАЦИЕНТОВ.

Пациент имеет право получить в доступной для него форме:

- информацию о состоянии здоровья,
- сведения о результатах медицинского обследования,
- об установленном диагнозе,
- о прогнозе развития заболевания,
- о методах оказания медицинской помощи и связанные с ними риски,
- о возможных видах медицинского вмешательства и его последствиях,
- о результатах оказания медицинской помощи.

18. Информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту (законному представителю) лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении. Пациент (законный представитель) назначает иное лицо, которому может быть передана такая информация.

19. Пациент (законный представитель) имеет право, находясь в клинике, непосредственно знакомиться с медицинской документацией.

20. Пациент (законный представитель) имеет право - на основании письменного заявления – получать отражающие состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов в течение 30 рабочих дней после подачи заявления.

21. Информация, содержащаяся в медицинской документации, составляет врачебную тайну и может, предоставляется без согласия законного представителя пациента только по основаниям, предусмотренным законодательством РФ (при угрозе распространения инфекционных заболеваний; по запросу органов дознания и следствия; при наличии оснований, позволяющих полагать, что вред здоровью пациента причинен в результате противоправных действий).

V. Особенности внутреннего распорядка ООО «Он Клиник Арбат» при оказании медицинской помощи:

22. В целях своевременного оказания медицинской помощи надлежащего объема и качества пациенты в установленном порядке прикрепляются к Клинике.

В амбулаторно-поликлинических подразделениях пациентам оказывается

первичная медико-санитарная и специализированная помощь, непосредственно в Клинике.

23. Амбулаторно-поликлиническая помощь оказывается в Клинике всем контингентам на условии платных медицинских услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и условиями договоров на оказание платных медицинских услуг. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, также является пациентом, который обязан оплатить предоставленные ему Клиникой медицинские услуги в сроки и порядке, которые определены договором, в противном случае Клиника вправе обратиться за судебной защитой.

24. При необходимости оказания амбулаторно-поликлинической помощи пациент обращается на центральный ресепшен, обеспечивающего регистрацию пациентов на прием к врачу. Предварительная запись на прием к врачу осуществляется как при непосредственном обращении пациента, по телефону так и Он-лайн запись. При первичном обращении (после прохождения процедуры прикрепления) на центральном ресепшене на пациента оформляется медицинская карта пациента формы №025/у», получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях.

25. Информацию о времени работы Клиники и его должностных лиц, приема врачей всех специальностей с указанием часов приема, а также о порядке предварительной записи на прием к врачам, о времени и месте приема директора, главного врача Клиники и его заместителя, сведения о медицинских работниках пациент может получить в регистратуре в устной форме и наглядно - на информационных стендах (стойках), расположенных в помещениях ООО «Он Клиник Арбат», а также на сайте www.onclinic.ru в сети «Интернет».

Для удобства пациентов и учета их посещений, осуществляется предварительная запись пациента на прием к врачу через колл-центр и он - лайн запись с указанием фамилии врача и времени явки к врачу.

Направления на медицинские процедуры выдаются лечащим врачом.

26. При амбулаторном лечении (обследовании) пациент также обязан явиться на прием к врачу в назначенные дни и часы и соблюдать лечебно-охранительный режим, предписанный лечащими врачом.

VI. Ответственность за неисполнение Правил в ООО «Он Клиник Арбат».

33. В случае нарушения пациентами и иными посетителями настоящих Правил, работники Клиники вправе делать им соответствующие замечания и применять иные меры воздействия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

34. В зоне ответственности каждого пациента находится соблюдение режима лечения, предписаний и врачебных назначений, своевременная явка на назначенные приемы и соблюдение настоящих Правил поведения.. В случае несоблюдения правил лечащий врач по согласованию с главным врачом ООО «Он Клиник Арбат» имеет право отказаться от наблюдения за пациентом и его лечением, если отказ непосредственно не угрожает жизни пациента и здоровью окружающих.

35. Воспрепятствование осуществлению процесса оказания медицинской помощи, неуважение к работникам Клиники, другим пациентам и посетителям, нарушение общественного порядка в зданиях, служебных помещениях и на территории Клиники, неисполнение законных требований работников Клиники, причинение морального вреда работникам Клиники, причинение вреда деловой репутации Клиники а также материального ущерба имуществу Клиники, его работников, других пациентов и посетителей, влечет за собой ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.